المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة أسوان - المجلد (٢) العدد(١) يناير ٢٠١٩

بحث بعنوان

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع المراهق الكفيف

الباحث

ايمن على محمد مرسي

باحث دكتوراه بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسوان

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع المراهق الكفيف

الخدمة الاجتماعية مهنة تهدف الى السعي وراء اقرار العدالة الاجتماعية وتحسين الظروف الحياتية ودعم كافة السبل والامكانات التي توفر الرفاهية والرخاء لكل فرد وعائلة وجماعة في المجتمع.

وحيث أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية حديثة وليدة القرن العشرين وبالرغم من حداثة المهنة فقد تمكنت أن تكون لنفسها قاعدة نظرية علمية وأساليب فنية متقدمة.

وتؤمن الخدمة الاجتماعية بإمكانية مساعدة المراهق الكفيف من خلال التوجيه والتدريب والتأهيل والمعاونة على استثمار ما تبقي لديه من امكانيات وقدرات والعمل على اعادة تكيفه الاجتماعي والنفسي مع البيئة التي يعيش فيها بحيث يصبح افراد هذه الفئات اعضاء قادرين منتجين في المجتمع والعمل على زيادة ادائهم لوظائفهم الاجتماعية

الكلمات المفتاحية:

الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية – المراهق الكفيف.

Abstract

General practice in social work with a blind teenager

Social work is a profession that aims to seek the establishment of social justice, improve living conditions and support all means and possibilities that provide well-being and prosperity to every individual, family and group in society.

Since the profession of social work is a modern humanitarian profession born in the twentieth century, despite the novelty of the profession, it has managed to have for itself a scientific theoretical base and advanced technical methods .

The Social Service believes in the possibility of helping a blind teenager through guidance, training, rehabilitation and assistance to invest his remaining potentials and abilities and work on his social and psychological readjustment to the environment in which he lives so that members of these groups become capable productive members of society and work to increase their performance of their social functions

Keywords :

General practice in social work - blind teenager.

مدخل لمشكلة الدراسة :

الخدمة الاجتماعية مهنة تهدف الى السعي وراء اقرار العدالة الاجتماعية وتحسين الظروف الحياتية ودعم كافة السبل والامكانات التي توفر الرفاهية والرخاء لكل فرد وعائلة وجماعة في المجتمع(١).

وحيث أن مهنة الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية حديثة وليدة القرن العشرين وبالرغم من حداثة المهنة فقد تمكنت أن تكون لنفسها قاعدة نظرية علمية وأساليب فنية متقدمة(٢).

وتؤمن الخدمة الاجتماعية بإمكانية مساعدة المراهق الكفيف من خلال التوجيه والتدريب والتأهيل والمعاونة على استثمار ما تبقي لديه من امكانيات وقدرات والعمل على اعادة تكيفه الاجتماعي والنفسي مع البيئة التي يعيش فيها بحيث يصبح افراد هذه الفئات اعضاء قادرين منتجين في المجتمع والعمل على زيادة ادائهم لوظائفهم الاجتماعية(٣)

ومع ظهور بعض التطورات الحديثة كنظريات الأنساق العامة و الأنساق البيئية والتي تركز على التوازن بين الفرد والبيئة وكلاهما يشكلان الأساس لجميع أشكال الممارسة العامة(٤).

وباعتبار أن منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية يمثل منظور حديث يمكنه التعامل مع مشكلات العملاء بمنظور أوسع وعلى أنساق مختلفة.

مفهوم الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية Generalist Practice as a concept

الممارسة العامة ليست وليدة الصدفة وانما معارفها واتجاهاتها النظرية مبنية على التراكم المعرفي والمهارى والقيمي للخدمة الاجتماعية ككل بطرقها الاساسية والمساعدة(٥).

ولقد تناول العديد من المؤلفين والمتخصصين مفهوم الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية، ولا يوجد مفهوم واحد تم الاتفاق عليه، وسوف يعرض الباحث مجموعة من المفاهيم للممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية، كى يتوصل الى مفهوم للممارسة العامة فى الدراسة الراهنة.

ويقوم الأساس النظري للممارسة العامة علي فكرة أساسية مؤداها أن الكائن الإنساني يحاول بشكل مستمر أن يشبع احتياجاته، وينمي خبراته ومهاراته ويحقق التوازن في التفاعل مع المجتمع بأنساقه المختلفة هذا المفهوم القائم علي حقيقة أساسية مؤداها أن الإنسان يعتبر جزءاً أساسيا من البيئة التي يعيش فيها فإنه في تفاعل مستمر معها يؤثر فيها ويتأثر بها.

حيث إن الإنسان لا يعيش بمفرده في هذا الكون فهو يتعامل مع الأفراد والجماعات الموجودة في المجتمع من خلال مجموعة من العلاقات الإنسانية التي تتسم بالتعقيد والتشعب والتداخل، ومن هنا فان عدم قدرة الانسان على تحقيق واشباع احتياجاته بشكل متكامل أو نتيجة الضغوط التي قد تنتج من نوع التفاعل مع البيئة أو نتيجة الصراعات التي قد تحدث نتيجة لتعقد العلاقات والمصالح أو نتيجة لعدم التوازن في مستويات القوة والتأثير ومن هنا فإن هناك مشكلات تظهر وتؤثر في قدرات الأفراد والأسر والجماعات والمؤسسات والمجتمعات(٦).

وقد تعددت التعريفات التي تحاول تحديد الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وفيما يلي عرضاً لبعض هذه التعريفات:

يقصد بالممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أنها "اتجاه للممارسة المهنية التي يرتكز فيه الأخصائي الاجتماعي علي استخدام الأنساق البيئية والأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة

دون تفضيل طريقة معينة أو التركيز علي تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية في إشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعاً في اعتباره كافة أنساق التعامل (فرد – أسرة – جماعة صغيرة – منظمة صغيرة – مجتمع) مستنداً علي أسس معرفية و مهاريه وقيميه تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية في تعاملاتها مع التخصصات الآخري لتحقيق الأهداف وفقاً لمجال الدراسة(٧).

كما تعرف بأنها تحدد الماهية المزدوجة للخدمة الاجتماعية ومدي إدراكها للمشكلات الشخصية والقضايا العامة المتزامنة ، وهناك اتفاق عام بشان عناصر المعرفة للممارسة العامة والقيم والمهارات ويطبق الممارسون من خلاله الاتجاهات متعددة المستويات ومتعددة الوسائل(٨).

كما يشير مفهوم الممارسة العامة ايضا الى قدرة الاخصائيين الاجتماعيين على العمل مع مختلف الأنساق مثل الافراد والاسر والجماعات الصغيرة والمنظمات والمجتمعات مستخدمين اطارا نظريا فعالا يتيح لهم الفرصة لاختيار ما يتناسب مع اساليب واستراتيجيات للتدخل مع مشكلات ومستويات هذه الأنساق(٩).

وحددها روبرت باركر Robert Barker بأنها تؤكد في توجهها علي أساس عام من المعرفة والمهارات مرتبطة بالخدمات الاجتماعية التي تقدمها المهنة ويستخدم الاخصائي الاجتماعي أساليب متنوعة ومتعددة ويتدخل مهنياً مع أنساق مختلفة علي نطاق واسع(١٠).

ويقصد بها أيضاً وجه نظر معينة لطبيعة الممارسة الاجتماعية التي تركز علي السعي نحو العدالة الاجتماعية وتؤكد علي ان تركيز الاخصائي الاجتماعي ينصب علي المشكلات الاجتماعية والحاجات الإنسانية وليس علي تفضيل المؤسسة لتطبيق طريقة معينة للممارسة، ويؤكد هذا المنظور علي عمل ما أو أداء ما يحتاج إلي أن يتم عمله لتحديد المشكلة ويختار

الأخصائي الاجتماعي النظريات والطرق المتعددة مستخدماً منظور الأنساق البيئية وعمليه حل المشكلة كموجهات لعمله[١١].

وتعرف الممارسة العامة على أنها وجهة نظر خاصة لطبيعة ممارسة الخدمة الاجتماعية وهى تركز على إقرار العدل الاجتماعي وبؤرة اهتمام الاخصائي الاجتماعي هي المشكلات الاجتماعية والحاجات الانسانية وليس تفضيل المؤسسة لتطبيق نموذج معين للممارسة كما أن تركيز الممارسة يكون على تقدير المشكلة من اختيار الاخصائي للنظريات والنماذج التي يستخدمها في التدخل المهني فى ضوء وجهة نظر الايكولوجي وعملية حل المشكلة[١٢].

ويعرف قاموس الخدمة الاجتماعية الممارسة العامة علي أنها تلك الممارسة التي تقوم علي أساس عام من المعرفة والمهارة المرتبطة بالخدمة الاجتماعية التي تقدمها المهنة وفي ذلك يستخدم الأخصائي الاجتماعي أساليب مهنية متنوعة للتدخل المهني ويعمل مع أنساق مختلفة علي نطاق واسع[١٣].

وتعرف أيضاً الممارسة العامة علي أنها أسلوب واحد للنظر في الممارسة فهي منظور يركز علي العلاقات والحدود المشتركة علي تأكد متساوي علي أهداف العدالة الاجتماعية والأنساق الإنسانية وتحسين مستوي المعيشة والرفاهية للناس[١٤].

ويعني بها أيضاً اطار الممارسة الذي يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نظرياً انتقائياً لإحداث التغيير في كافة مستويات الممارسة من الفرد إلي المجتمع بما يسهم في تحقيق مسئوليات الممارسة العامة لتوجيه وتنمية التغيير المخطط لحل مشكلة[١٥].

كما تعرف بأنها نوع من الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تعتمد علي انتقاء المداخل أو النماذج المهنية من جملة النماذج والمداخل العلمية المتاحة أمام الأخصائيين الاجتماعيين

واستخدامها في التدخل المهني مع نسق الهدف بما يتناسب مع نسق العميل ونسق المشكلة[١٦].

وتعرف الممارسة العامة علي أنها الاتجاه الذي يركز فيه الاخصائي الاجتماعي علي استخدام الإنسان للبيئة والأساليب والطرق الفنية لحل المشكلة دون تفضيل بالتركيز علي تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية في إشباع احتياجاتهن ومواجهة مشكلاتهن واضعاً في اعتباره كافة أنساق التعاون (فرد – جماعة صغيرة – أسرة – منظمة – مجتمع) مستنداً علي أسس معرفية وقيمية ومهاريه تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية في تعاملها مع التخصصات الأخرى لتحقيق الأهداف وفقاً لمجال الممارسة[١٧].

وتعرف الممارسة العامة علي أنها قدرة الأخصائيين الاجتماعيين علي العمل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات والتنظيمات مستخدمين في ذلك إطاراً نظرياً يتيح لهم الفرصة لاختيار ما يناسب من أساليب واستراتيجيات لحل المشكلات[١٨].

أما الممارسة العامة Generalist Practice ويعرفها (Achman) بأنها الإطار النظري الذي يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نظرياً انتقائياً للممارسة علي كافة المستويات من فرد إلي المجتمع ويتضمن تقدير كلاً من الاخصائي والعميل للموقف لتحديد النسق الذي يجب أن يوجه إليه اهتمام وتركيز الجهود لتحقيق التغيير المطلوب[١٩].

(ب) مبررات استخدام منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

هناك عدة مبررات تجعل أنه من الأنسب استخدام هذا المنظور مع المراهق الكفيف منها يلي:

المبرر الأول: تنوع احتياجات الإنسان المصري من احتياجات جسمية إلي احتياجات نفسية وعقلية ومعرفية واجتماعية وأيضاً تعدد مشكلاته وظهور مشكلات جديدة على مستوى فردي

وجماعي ومجتمعي وبالتالي عجز الطرق التقليدية للخدمة الاجتماعية وكل طريقة على حدة عن مواجهة تلك المشكلات وإشباع تلك الحاجات[٢٠].

المبرر الثاني: ظهور الكثير من الاتجاهات النظرية والنماذج العلمية المستمدة من علم النفس كالتعديل السلوكي والتحليل النفسي والنموذج المعرفي وعلم الاجتماع كنظرية الدور والأنساق العامة وأيضاً نظريات واتجاهات بيئية تعمل في نقطة التماس بين الإنسان والبيئة لكل هذه النظريات والاتجاهات أسهمت في شرح وتحليل حاجات ومشكلات العملاء كما بنى عليها الأخصائيون الاجتماعيون نماذج للتدخل المهني إلا أن الممارس المهني في مصرفي حاجة إلى إطار للاستفادة من مصطلحات كل هذه النظريات والنماذج للتعامل مع حاجات ومشكلات العملاء الأمر الذي يتطلب معه النظرة العامة لكل هذه الاتجاهات والممارسة العامة للخدمة الاجتماعية يمكنها توفير هذا الإطار.

المبرر الثالث: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية اتجاه يركز على استخدام حل المشكلة ويمكن استخدامه مع كافة الأنساق الإشكالية المختلفة لتحديد مصادر المشكلات وأسبابها مستهدفة التغيير في تلك الأنساق ومساعدتها على استخدام الموارد والمصادر المتاحة لمواجهة المشكلة كما أن التعامل مع المشكلات الاجتماعية يعتبر من أهداف ممارسة الخدمة الاجتماعية حيث تستهدف الممارسة المباشرة وغير المباشرة للمهنة تحقيق التوافق بين أنساق التعامل كأفراد أو أعضاء في جماعات أو مواطنين في مجتمع مع بيئاتهم الاجتماعية من أجل أحداث التغيير الذي يساعد على حل المشكلات وتطوير الإمكانيات وربط أنساق التعامل بالأنظمة التي توفر لهم الخدمات والفرص وتعزز عملية التأثير والتفاعل مع النظم الاجتماعية.

المبرر الرابع: أن مشكلات أنساق التعامل في الأداء الاجتماعي لها جذورها وحلولها في كل المستويات في المجتمع في آن واحد حيث أن تلك المشكلات هي معطيات فرصتها كافة

الأنساق المحيطة والمرتبطة بها في الزمان والمكان ومن ثم فلا يمكن مواجهة تلك المشكلات إلا بتعديل مسار العلاقات بين هذه الأنساق.

المبرر الخامس: أن الممارسة العامة تبنى علي نموذج تضامني يركز على التبادلية مع نسق العميل وفريق العمل الأخصائيين الاجتماعيين والمهنيين الآخرين كما أنه يؤكد على جوانب القوة في نسق العميل وأساليب ذلك النسق في العمل من خلال عملية حل المشكلة مع التأكيد على قيمة أنساق العملاء وكرامتهم وقدراتهم لحل المشكلة[٢١].

وهذا يجعل نسق العميل يعتمد على نفسه ويركز علي العمل معه لفترة طويلة ويتضامن مع الممارس العام في حل مشكلاته بل أنه يؤكد على ربط الكل (نسق العميل، نسق محدث التغيير، نسق الهدف، نسق الفعل) في العمل معاً مما يسهم في المواجهة الفعالة لمشكلات العملاء الذين يتعامل معهم الممارس العام[٢٢].

(ج) خصائص منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع المراهق الكفيف:

١. أن مدخل الممارسة العامة يجسد الطبيعة المزدوجة للخدمات الاجتماعية وتراثها الخاص بإدراك وتحديد المتاعب الشخصية والقضايا العامة معاً في ذات الوقت وهناك اتفاق شامل حول عناصر المعرفة والقيم والمهارات المتصلة بالممارسة العامة، ويقوم الممارس العام بتطبيق مستويات ومتعددة ومداخل متعددة[٢٣].

٢. إن الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية هي أسلوب يركز على العلاقات البيئية بين الإنسان مع التأكيد المتساوي على أهداف العدالة الاجتماعية وجعل المؤسسات أكثر استجابة للاحتياجات الإنسانية وتحسين مستوى المعيشة والرفاهية للناس ويتكون المستوى المبدئي للممارسة العامة من الأساس العام ومنهج حل المشكلة متعدد المستويات والتوجيه النظري المتعدد الأسس المعرفية والقيمة والمهارية[٢٤].

٣. وهي اتجاه يهدف إلي الفهم والتخطيط والعمل على حل المشكلة الاجتماعية.

٤. مدخل الممارسة العامة غالباً ما يبدأ بالأفراد أو الأسرة أو الجماعات الصغيرة ثم ما يلبث أن يمتد إلي غالبية إنسان ومستويات التدخل المهني[٢٥].

٥. الاهتمام بجوهر أساس المشكلة و تحليله في ضوء مدى واسع من المداخل النظرية وليس مدخل واحد فقط[٢٦].

٦. تقدير واسع لاتجاهات نظرية أو تدخلات[٢٧].

٧. إن مدخل الممارسة يساهم في اختيار الاستراتيجيات والأدوار المناسبة للتدخل المهني والتي تبنى على أساس المشكلة والهدف والموقف الذي يتم التدخل فيه مع النسق المتأثر بالمشكلة خاصة مع تعقد المشكلات الإنسانية ووجود أسباب متعددة لها، مما يعني تفاعل عناصر مختلفة تساهم في وجود واستمرار المشكلة وهذا يستدعي أن يتدخل الممارس العام على مستويات أنساق مختلفة ويتعامل مع كل منها وصولاً لحل المشكلة.

٨. يمكن من خلال هذا المدخل إيجاد مبادئ تسمو على اختلاف الطرق المهنية في تحديد الحقائق المتعلقة بحياة الأفراد حيث تتبنى مفهوم أن العميل إنساناً يعيش في بيئة وينبغي على الأخصائي الاجتماعي تحليل نسق العميل وتفاعلاته وأدائه ومن ثم تحديد أسباب ظهور المشكلة ومساعدة النسق على استخدام الموارد والمصادر المتاحة لمواجهة المشكلة[٢٨].

٩. تعتمد الممارسة العامة على مفاهيم النظرية العامة للأنساق وخاصة فيما يتعلق بتفسير مشكلة العملاء في ضوء العلاقة المتبادلة والتكامل الوظيفي بين الأنساق وبعضها[٢٩].

١٠. تسعى الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية إلي مساعدة المؤسسات الاجتماعية على تحقيق أهدافها والمساهمة في توفير الخدمات لكافة الأنساق ووقايتهم من الوقوع في المشكلات وتنمية قدراتهم ليتمكنوا من القيام بمسئولياتهم أي تحقيق الأهداف الوقائية والعلاجية والتنموية في أي مجال من مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية[٣٠].

(د) أهداف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع المراهق الكفيف:

- منح القوة للمراهق الكفيف سواء بشكل فردي لكي يتمكن من حل مشكلاته الشخصية والاستفادة من قدراته بفاعلية أكثر لتعزيز الأداء الاجتماعي ومحاولة لإشباع حاجاته الاجتماعية.
- إقامة روابط بين المراهق الكفيف والموارد المجتمعية لتعزيز الأداء الاجتماعي وتحسين نوعية الحياة.
- اقامة شبكات متضامنة داخل نسق الموارد المؤسسية والمتصلة بالنظم الاجتماعية فالموارد الإنسانية يشتمل على برامج الخدمات الاجتماعية التي تقدم من خلال المؤسسات بما تشمله من نظم اقتصادية واجتماعية وسياسية وصحيحة وتعليميه وغيرها لتعزيز رفاهية كل أفراد المجتمع.
- تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة بين المراهق الكفيف حتى يتم مشاركته الكاملة في أمور مجتمعه لتحقيق الرفاهية له ولمجتمعه.
- استخدام استراتيجيات تعليمية لعلاج والوقاية من المشكلات حيث التعليم حافزاً للتغيير وأسساً للتعميم على جهود حل المشكلات في المستقبل.

- الأخذ بوجهة نظر عالمية للقضايا الإنسانية والحلول للمشكلات ورغم أن المشكلات تختلف من مجتمع لأخر من حيث نوعها ومداها وحجمها إلا أن هناك تشابه في مشكلات عديدة عالمية والتي تتطلب حلولاً عالمية[٣١].
- مساعدة المراهق الكفيف على زيادة كفاءتهم وقدرتهم علي حل المشاكل أو التكيف معها من خلال مساعدتهم علي اختيار أفضل البدائل لمواجهة تلك المشكلات.
- مساعدة المراهق الكفيف في الحصول علي الموارد المتاحة وتوجيههم إلي الاستفادة من المؤسسات التي تقدم الخدمات التي يحتاجون إليها.
- زيادة استفادة المراهق الكفيف من المؤسسات وزيادة تجاوب تلك المؤسسات معهم.
- تسهيل التفاعلات بين الأنساق المختلفة في البيئة الاجتماعية للمراهق الكفيف.
- التأثير في التفاعلات بين المؤسسات المجتمعية من خلال القيام بأنشطة تنسيقية[٣٢].

(هـ) خطوات التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع المراهق الكفيف:

يتضمن التدخل المهني في الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية مع المراهق الكفيف عدة خطوات عامة ويتم تطبيقها على كافة مستويات الممارسة المهنية من الفرد وحتى المجتمع ولكن يختلف محتواها وفقاً لتطبيق المستوى الذي تطبق من خلاله[٣٣].

١- مرحلة الارتباط Engagment:

وهى مرحلة بداية العمل مع نسق العميل أو نسق الهدف أو نسق الفعل سواء كان نسق العميل فرداً او أسرة أو جماعة او منظمة او مجتمع فأول ما يقوم به الاخصائي الاجتماعي هو فتح قنوات اتصال بينه وبين نسق العميل لتحقيق تفاعل ايجابي كما يحاول الاخصائي

الممارس العام التعرف على صور المقاومة التى يبديها نسق العميل لأى تغيير قد يحدث مواجهتها فى البداية وهو يعتمد فى ذلك على مهارات مهنة الخدمة الاجتماعية ومعارفها وقيمها وتطبيق مبادئها(٣٤).

والارتباط هو فترة الاستهلال التي يهيئ فيها الممارس العام نفسه للمشاركة القائمة ويبدأ في بناء الاتصال والعلاقة المهنية مع الفرد أو الأفراد الذين تنصب عليهم المشكلة وخلال مرحلة الارتباط يؤدي الممارس العام المهام الآتية:

* انغماس نفسه في الموقف.
* بناء اتصال مع الأفراد والأزواج والأسرة والجماعات الصغيرة وشبكات لمساعدة الطبيعة للمساعدة ومجتمع المؤسسة وتجتمع الجيرة والمجتمع المحلي وقد يصل إلى آخر متصل أنساق العميل.
* جـ. يبدأ بتحديد أدوات العمل مع أنساق العميل.
* د. إيجاد بناء استهلالي للعمل(٣٥).

هذه المرحلة هي بداية العمل مع نسق العميل أو نسق الهدف أو نسق الفعل سواء كان نسق العميل فرداً أو أسرة أو جماعة أو منظمة أو مجتمع وتبدأ المرحلة حينما تصل المشكلة إلي الأخصائي تبدأ في البناء الاتصالات والعلاقات مع نسق العميل أوأي أطراف أخرى متصلة بالمشكلة سواء على المستوى الأصغر أو المستوى المتوسط أو المتوسط الأكبر وهناك ثلاث موجهات يمكن أن تساعد الأخصائي الاجتماعي على بدء عملية الارتباط بنسق العميل حيث يضع الأخصائي الاجتماعي في اعتباره التعرف على الجوانب التالية:

* الجوانب المختلفة للمشكلة.

* المشاعر المرتبطة بالمشكلة.
* الأهداف التي سوف يبدأ العمل بتحقيقها.

والأنشطة التي تضمنتها عملية الارتباط وتؤدي إلي نجاحها هي:

* الترحيب بالعميل وتقديم التحية له.
* استخدام الاخصائي لمهاراته الفعالة.
* مناقشة خدمات المؤسسة وتوقعات نسق العميل.
* تقدير عملية المساعدة.
* توضيح عملية المساعدة للعميل.
* استكمال اوراق العميل المطلوب.

وهذا الارتباط يتضمن ما يلي:

- واجبات الدور: فعلى كل من الأخصائي الاجتماعي ونسق العميل ونسق الفعل ونسق الهدف الاتفاق على الاستقرار في اجراءتها ووضع الخطوط الاولية للتدخل المهني ودور كل منهم فيه.
- تحديد مصادر المساعدة الخارجية لاتصال نسق العميل ونسق الهدف قد لا يمكنهم الحصول على كل الخدمات من نفس المؤسسة.
- قد تتضمن عملية الارتباط أتفاق كل نسق العميل والأخصائي الاجتماعي على عدم الاستمرار في عملية المساندة.

- قد يتخذ الأخصائي ونسق العميل قرارات حول تصنيف المشكلة والاولويات التي تعطي له[٣٦].

ويستخدم الممارس العام هنا دوره كجامع ومحلل بيانات ويقصد به مجموعة المهام التي يقوم فيها بجمع البيانات اللازمة عن أنساق التعامل في موقف الممارسة وموقف التدخل مستخدماً كافة الأدوات اللازمة لذلك ثم قيام بتنظيم البيانات وتصنيفها وتحليلها بما يستخدم تقديم الموقف كأساس لتحقيق أهداف عملية المساعدة [٣٧].

ويستخدم الممارس العام المهارة في المقابلة والمهارة في الملاحظة[٣٨].

٢- مرحلة التقدير "Assessment":

يتم التقدير للمشكلة على متصل أنساق العميل من وحدات صغري ومتوسطة وكبري وقد تصل للأكبر والتقدير هو مرحلة هامة في الممارسة العامة وهو عملية جمع وتحليل البيانات البارزة الملحوظة وتركيبها في شكل معلومات ويشتمل التقدير على ،تحديد القضايا وجمع وتقدير البيانات.

كما أن التقدير هو التفاضل والتفريد والتعيين الدقيق والتقويم للمشكلات لتقديم أساس واضح لتدخل مهني مميز وبكلمات أخرى تشير التقدير إلي جمع المعلومات وثيقة الصلة عن المشكلة وبالتالي يمكن اتخاذ القرارات عن كيفية حلها.

والممارس العام موجه للاختيار، بين مدي متسع من البدائل والمهارات عن مواجهة مشكلة قضية ولدية أساس متين لمداخل التدخل المهني والعلاجي على جمع مستويات انساق العميل[٣٩].

مكونات التقدير ومتطلباته[٤٠].

يتكون التقدير ويتطلب أن يقوم الأخصائي الاجتماعي الممارس العام ما يلي:

- جمع البيانات وتحليلها.
- صياغة التقدير.
- تحديد اولويات المشكلة.
- تحديد مصادر القوة.
- التعاقد.

خطوات عملية التقدير[٤١]:

* تحديد المشكلة وصياغتها.

ويقصد بتحديد المشكلة الخطوة التي يقوم فيها الممارس العام في الخدمة الاجتماعية مساعدة للنسق الذي يتعامل على تحديد المشكلة التي تواجهه بدقه وتحديد الظروف الخاصة التي تحيط به لحظة حدوث تلك المشكلة وجوانب التي يمكن تفويضها في تلك الظروف ويتوقف تحديد المشكلة بصورة دقيقة على قدرة الممارس في تصنيف وتحليل وتفسير المعلومات وصياغتها في صورة تقديرية على أساس خبراته المعنية وهو ما يعبر عنه بالرأي المهني للأخصائي الي جانب بؤرة اهتمام نسق التعامل وضرورة مشاركته الجدية في الإجراءات اللازمة لمواجهة الموقف هذا بالإضافة لوظيفة ونوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة التي تمثلها و يعمل بها الممارس مع الأخذ في الاعتبار تفسير لمشكلة في إطار الأنساق التي تفاعلت لأحداثها.

* تحديد نقاط القوة والضعف.

بعد تحديد المشكلة وتحديد الأنساق المتأثرة بها والأنساق التي يمكن أن تساهم في مواجهتها يقوم الممارس العام بتحديد جوانب القوة سواء كانت في النسق الاول أو الأنساق الأخرى حتى يمكن الاتفاق فيها، وتتضمن هذه الخطوة تقدير مبدئى لجوانب ومحددات النسق طالب المساعدة وتحديد الأنساق المشاركة والموارد التي ما زال يتمتع بها، وأخيراَ تحديد إمكانيات المؤسسة التي يعمل بها الممارس العام لتقديم خدماتها لأنساق العملاء لمواجهة مشكلاتهم "إلي جانب المؤسسات الأخري التي لها علاقة بتلك المؤسسة.

* تحديد الاولويات:

يقصد بتحديد الاوليات قيام الممارس العام بتحديد درجة الأسبقية لمشكلة على أخرى أو برنامج تدخل على برنامج أخر لتحقيق عملية المساعدة بدرجة أفضل والتوصل "إلي تحديد التعامل وجوانب القوة والضعف فيه والأنساق ذات التأثير بدرجة أكبر بالمشكلة وذات التأثير في مواجهتها.

وتتضمن هذه الخطوة قيام الممارس العام تحديد اولوية كل من الجوانب التالية:

- الجانب الاول: المشكلة الأساسية التي لها تأثيرها على نسق التعامل أو التي يشمل الممارس معها والتي ستوجه الجهود لمواجهتها.
- الجانب الثاني: تحديد اولوية أنساق العملاء الواجب التدخل معهم التحقيق عملية المساعدة فرد، أسرة، جماعة، منظمة، مجتمع.
- الجانب الثالث: تحديد اولوية الجانب أو الجزء الذي يبدأ الممارس العمل معه من المشكلة طبقاً للتأثير الأكبر على نسق التعامل أو الأنساق الأخرى.

وأيضا دور المعلم (التربوي) ويقوم في هذا الدور بتقديم المعلومات لأنساق العميل وتعليمهم مهارات التكيف الاجتماعي والمهارات الاجتماعية[٤٢]، ويستخدم المهارة في المقابلة والمهارة

في تكوين العلاقة المهنية والمهارة في الملاحظة والمهارة في مساعدة العميل على إدراك مشكلة(٤٣).

٣- وضع خطة العمل والتعاقد(التخطيط) Planning :

وضع خطة العمل حلقة الوصل بين عمليات التقدير من جانب الإجراء الاول في التغيرات من جانب آخر فهي التي تحول التقدير إلي أهداف محددة وإجراءات تنفيذية ذات نتائج متوقعة سلفاً(٤٤).

وخطة العمل تتضمن ثلاث جوانب رئيسية هي:

- الأهداف الأساسية والأهداف الفرعية: يبدأ وضع الخطة بتحديد الهدف أو الأهداف التي سوف تسعي هذه الخطة لتحقيقها وتحيد الهدف عملية يشترك فيها كل من الأخصائي والعميل وتكون درجة اشتراك العميل بالطبع متوقفة على درجة نضجه وعلى الأخصائي أن يتيح له الفرص لمزيد من الاشتراك كلما وجد فيه مزيداً من النضج وتحديد الأهداف يتطلب قيام الأخصائي والعميل بمراجعة وفحص كل الحلول الممكنة لمشكلة ومعاونتها ثم اختيار أكثرها فعلية لمواجهة الموقف في ضوء الإمكانيات والظروف القائمة.
- وحدات العمل: والمقصود بهم أنساق العملاء الذين سوف يكونوا محلاً للتغيير والذين قد يكونوا نسقاً واحداً أو أكثر من الأنساق التالية فرداً، أسرة، جماعة، مؤسسة، أو منظمة، مجتمع محلي، مشكلة عامة أو مجتمع وفي حالة اتجاه جهود التغيير لأكثر في نسق وهو الموقف الأكثر حدوثاً في الواقع فإن كل هدف فرعي يكون موجهاً نحو نسق معين كما تكون لكل نسق خطة فرعية Mini – plan تنصب عليه.

- الاستراتيجية: تعني الأسلوب العام الذي سوف يستخدم الأخصائي في تدخله المهني لإحداث التغيرات المطلوب واللازم لتحقيق الأهداف الموضوعية مع ملاحظة أنه إذا كانت الاستراتيجيات تشمل الأهداف والأساليب العريضة الواسعة فإن التكتيكات Tactics تشمل خطط العمل اليومية أو الأسبوعية أو القصيرة المدى عموماً.

ومن هذه الاستراتيجيات والتي تستخدم مع المراهق الكفيف[٤٥]:

- استراتيجية إعادة البناء المعرفي: تستخدم مع نوعية من العملاء لديهم قصوراً ونقص معرفي أو أفكار عقلانية تؤثر على سلوكهم وتستهدف اكتساب العميل لجوانب معرفية جديدة ترتبط بموقف التدخل والتشجيع وتستخدم أدوار للممارس العام كتربوى وكجامع بيانات.
- استراتيجية بناء وتنمية القدرات المؤسسة: جهود منظمة يستهدف تحسين كفاءة المؤسسة في تقديم خدماتها وعلاقتها بالبيئة وتنمية العاملين بها وتهتم باستخدام تكتيكات تسهم في أحداث التغييرات المطلوبة سواء في سياسة المؤسسة أو أهدافها وممارسة العمليات الإدارية ومن هذه التكتيكات استثمار الموارد والتنسيق وادوار الأخصائي كوسيط وكمقدم تسهيلات.
- استراتيجية التفاوض: تتم من خلال اتصال وتجميع الأطراف المتنازعة والتحدث معاً بوضوح وحرية والمشاركة الفعالة من الأطراف المتنازعة وتستخدم تكنيك تجزئة موقف التفاوض وكسب الثقة والاحترام والتهديد والترغيب ودور الأخصائي هنا كمقدم تسهيلات وكمطالب.

- استراتيجية الإقناع: تستخدم للتوفيق بين الأطراف المتنازعة لتحقيق الاتفاق بينهما وتستخدم تكتيكات التعلم والعمل المشترك والمناقشة الجماعية، والاتصال المباشر ودور الأخصائي كوسيط وكمنسق وكجامع بيانات.
- استراتيجية الضغط: عمليات تخطيطية للتدخل تعتمد على مساعدة وتوجيه الجماعات الأكثر حرماناً لمواجهة الجماعات الأقوى أو التأثير في التشريعات لحصول الجماعات الضعيفة على حقوقها المهضومة وتستخدم تكنيك التهديد وممارسة الضغوط على متخذي القرار والمواجهة ودور الأخصائي هنا كمطالب وكمنسق.
- استراتيجية أحداث التغير: وتتضمن تنمية العلاقات والمشاركة واستثمار إمكانية البيئة.
- استراتيجية المساعدة: وتتضمن توفير المعارف والمعلومات لنسق العميل ومنح المساعدات المادية وتوفير التعليم.
- استراتيجية المشاركة: في الأنشطة الجماعية. ويستخدم الممارس العام أدواراً منها كمخطط ويعني هذا الدور قيام الأخصائي بمجموعة من الأنشطة والعمليات لمساعدة نسق العميل على تحقيق الأهداف وتشمل الاولويات بعد تحديد الاحتياجات والمشكلات والإمكانيات والموارد وترجمتها في خطة لتحقيق الأهداف لتلك اللحظة التي تحتوي برامج وخدمات وأنشطة تتعلق دائماً بتحقيق أهداف مستقبلية وأيضاً دوره كمنسق ومقدم تسهيلات.

٤- تنفيذ التدخل المهني: Implementation

بعد مرحلة وضع الخطة يبدأ الممارس العام بمساعدة كافة الأنساق المشاركة في تنفيذ المسئوليات الخاصة بهم على أسس خطة متفق عليها وتنظيم استخدام برنامج التدخل المهني

وأنشطته ويعمل علي تعزيز فاعلية الأنساق التي تزود الناس بالخدمات والموارد وزيادة فاعلية سياسة المؤسسة التي يعمل بها والمشاركة بفاعلية في أنشطة لتحسين خدماتهم بما يسهم في تحقيق عملية المساعدة(٤٦).

وعادة ما تدور الأنشطة التي يمارسها الأخصائي حول(تعديل علاقات، إعطاء معونة نفسية، تنمية مواعيد، توفير مساعدة اقتصادية، تعديل سلوك، المعاونة في فهم وأداء الأدوار الاجتماعية. ... وغير ذلك(٤٧).

وعقد مقابلات فردية وجماعية واجتماعات وتنفيذ ندوات ومحاضرات وتتعدد أدوار الممارس العام طبقاً لنوع النشاط فهو يستخدم دوره كجامع بيانات عند تقديم المعلومات والمعارف وتنظيم الندوات والمحاضرات وكمنسق لمنع الازدواج والتضارب فى تقديم الخدمات ومقدم تسهيلات عند الحصول على الخدمات وتسهيل الاشتراك فى الأنشطة ودوره كمطالب للتأثير على المؤسسات عند تقديم الخدمة وإجراء تعديلات وتغييرات فى سياسة تقديم الخدمات ويستخدم مجموعة من المهارات أهمها المهارة في المساعدة على تنفيذ البرنامج والإقناع والملاحظة والتفاوض والتسجيل(٤٨).

والمهارة في استخدام الإمكانيات وموارد المؤسسة والمهارة في مساعدة الجماعة على تصميم واستخدام البرامج(٤٩)، والمهارة في التأثير على متخذي القرار والمهارة في التصميم للمشروعات(٥٠)، والمهارة فى المقابلة والاتصال والمهارة فى تنظيم وإدارة الاجتماعات(٥١).

٥- التقييم Evaluation:

التقييم قياس أو تقدير إلي أي مدي حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه، أهدافه؟ وما هي بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج؟

والإجابة على هذين السؤالين تستخدم لإعادة تحديد بدائل أساليب التدخل وبدائل البرنامج أو إعادة تحديد الأهداف والأغراض نفسها فالتقييم يهتم بتقدير البرنامج بعد استكماله لكي يتخذ قرار بشأنه في المستقبل فهو يرتكز على نتائج البرنامج[٥٢].

وتستهدف مرحلة التقييم ما يلي[٥٣]:

* تقديم التغيرات التي حدثت لنسق العميل على مختلف المستويات وأنواع المعارف والمهارات والاتجاهات التي اكتسبها كذلك التغييرات في مستوى أدائه ومدى تكيفه مع المشكلات.

* قد يساعد في عملية إعادة تحديد المشكلة وإعادة تحديد الأهداف من خلال تقييم الجهود التي تمت والأهداف التي تحققت أو التي لم تحقق.

* المحاسبية أي معرفة العلاقة بين ما أتفق على الخدمة أو جهود التدخل المهني ونوعية وكمية الخدمة ومدى رضاء نسق العميل عنها.

* تنمية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي حيث يتضمن التقييم مستوى أداء الأخصائي الاجتماعي وتقييم الأساليب والتكنيكات التي استخدامها مع العملاء.

* يساهم في أثراء الأساس المعرفي والأساس المهارى والأساس القيمي لمهنة الخدمة الاجتماعية وذلك مدخل التعرف على جوانب القوة والقصور في هذه الأسس ومحاولة تطوير معارف ومهارات جديدة تمثل إضافة في التراث المتاح للخدمة الاجتماعية.

* يسير التقييم القيام بخطوة المتابعة حيث أنهما عمليتان متكاملتان فالمتابعة تهتم بعملة تقديم الخدمات بينهما يهتم التقييم بفاعلية وكفاءة هذه الخدمات.

ويقوم الممارس العام هنا بدور المقوم بداية من تقويم أعمالهم ثم تقويم نتائج برامج معينة أو خدمات مؤسسة وانتهاء بتقويم سياسات اجتماعية عامة أو موجهة لمشكلة أو مواقف معينة[٥٤]، ويستخدم المهارة في التحليل[٥٥].

٦- الإنهاء Termination:

تعتبر خطوة الإنهاء قبل الأخيرة في عملية حل المشكلة في إطار الممارسة العامة للخدمة ويعتمد تنفيذ خطوة الإنهاء على إجراءات تعاونية بين الأخصائي الاجتماعي ونسق العميل كما يعتمد على مهارة الأخصائي الاجتماعي مع مشاركة أمنية مع نسق العميل في إطار من الواقع والأمل.

ومفهوم الإنهاء ببساطة هو وضع نهاية للاتصال أو للعلاقة بين الأخصائي الاجتماعي ونسق العميل أو نسق الهدف فهو الوقت أو الزمن أو العملية التي تستخدم في إنهاء الاتصال[٥٦].

وهو انفصال العميل عن المؤسسة بعد تحقيق أهداف اتصال بها أو عند التأكد من عدم انطباق شروط المؤسسة عليه[٥٧].

ولقد حدد ميثاق أخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية الصادر عن الجمعية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين (N.A.S.W) أن هناك معايير أخلاقية تحكم عملية إنهاء العلاقة بشكل مناسب حيث يجب على الممارس العام أن ينهي خدماته لعملائه وعلاقته المهنية بهم عندما لم تعد مثل هذه العلاقات والخدمات مطلوبة أولم تخدم احتياجات العملاء ومصالحهم كما يجب عليه أن يحسب العوامل المؤثرة في علاقته بعملائه والاهتمام بتقليل العوامل والتأثيرات السلبية في تلك المواقف لضمان الحكم النزيه غير المتحيز وتقديم خدمات لعملائه في إطار ما تحدده قيم مهنة لخدمات الاجتماعية[٥٨].

ويستخدم هنا فى هذه المرحلة الممارسة العام أدوار مما سبق ذكرها كالمنسق والمقوم ومهارات مثل التفاوض والتسجيل وإنهاء التدخل.

٧- المتابعة Follow-up:

هي عملية بموجبها تستطيع الحصول على معلومات تفيد في التعرف على مستوى أداء العميل فيما يتعلق بأهداف التدخل المهني بعد انتهاء خطة التدخل المهني وهي تتضمن التعرف على كيفية سلوك العميل بعد انتهاء العلاقة المهنية الرسمية بينه وبين الأخصائي الاجتماعي[٥٩].

ولقد حدد هالي وزملاءه Halley, et aligg8 مهام المتابعة فيما يلي[٦٠]:

* التعرف على موقف العميل الحالي بعد التدخل المهني.
* مناقشة المشكلات مع العميل ومحاولة اكتشاف سبب مواجهة نسق العميل لهذه المشكلات . هل العميل يذكر حاجة لمساعدة وهل هذه الحاجات أو المشكلات الجديدة لم يتم مقابلتها أو التعامل معها ؟
* تحديد الوسائل التي عن طريقها يمكن للعميل أن يتغلب على المشكلات التي تواجهه.
* مساعدة العميل على الحصول على الخدمات من المؤسسة أو غيرها من المؤسسات إذا كان في حاجة إلى ذلك وهنا يجب تسهيل عملية حصول العميل على الخدمات الجديدة.

ويمارس الأخصائي دور هام هنا وهو دوره كتربوي وتستخدم مهارات مثل التفاوض والتسجيل والمهارة في التأثير على متخذي القرار.

ادوار الممارس العام فى الخدمة الاجتماعية لتنمية المهارات الحياتية للمراهق الكفيف:

بداية يعرف الدور المهنى على انه (مجموعة المسئوليات المهنية التى يمارسها الاخصائى الاجتماعى كممارس عام لمواجهة مواقف ترتبط بالممارسة فى مجال من المجالات ويلتزم فيه الممارس العام بالمبادئ والقيم المهنية) [٦١].

ويمكن تناول مفهوم الممارس العام على انه الشخص المهنى الذى تكون مهاراته ومعلوماته عامة فى كل مجالات الممارسة ويقوم بالتقدير العام للمشاكل وحلولها ووظيفته هو التنسيق بين جهود المتخصصين ويسهل الاتصال بينهم ويتبنى استمرارية الرعاية حتى ينتهى علاج العميل أوحل المشكلة[٦٢].

الممارس العام المهنى يكون لديه المعارف والمهارات التى تضمن نطاق واسع يستطيع من خلالها تقدير المشكلة والحلول المرتبطة بها بشكل شمولي كما يعمل على تنسيق الجهود المرتبطة بالتخصصات المختلفة من خلال تيسير الاتصال فيما بينها وبذلك يتم تعزيز خدمات الرعاية المقدمة للعملاء[٦٣].

من خلال ذلك يتضح تعدد ادوار الممارس العام فى الخدمة الاجتماعية طبقاً للمشكلة أو الموضوع فنجد انه من تناول الأدوار على انها[٦٤]:

الممكن – الوسيط – المدافع – المفوض – المنشط – المربى – المبادر – الباحث.

وأيضاً من تناولها على أنها[٦٥]: الممكن – المتوسط لتسوية الخلافات – المحلل –المقوم – الوسيط – الميسر – المفاوض – المحرك – المطالب – الممتد أو المنتشر.

ومن تناولها على انها[٦٦]:

المسعف – الموصل للخدمات – المدافع – معالج البيانات – مقدم الرعاية – المعالج – واضع ومطور برامج – المساعد – المنشط – المعلم – المدير– مغير السلوك – المنسق – المخطط – المستشار – المقوم.

بينما من تناولها على أنها[٦٧]:

المعالج – الممكن – التربوي – مقدم التسهيلات – الوسيط – المطالب – المنظم – الباحث – الإداري – المخطط.

وفي هذه الدراسة يمكن تناول الباحث لبعض هذه الأدوار كما يلي:

جامع البيانات – المخطط – التربوي – المنسق – مقدم التسهيلات – المطالب– الوسيط – المقوم

دور الممارس العام كجامع بيانات:

مجموعة المهام التي يقوم فيها بجمع البيانات اللازمة من انساق التعامل وموقف التدخل مستخدما كافة الأدوات اللازمة لذلك ثم قيامه بتنظيم البيانات وتصنيفها وتحليلها بما يسهم في تقدير الموقف كأساس لتحقيق أهداف عملية المساعدة[٦٨].

ويمكن تناولها هذه الدور مع المراهق الكفيف على انه:

* دراسة احتياجات ومشكلات المراهق الكفيف.
* معرفة الخدمات التي تقدم لهم
* تحديد إمكانيات وموارد المؤسسة
* تقديم المعلومات والمعارف التي يحتاجونها.

* تنظيم ندوات ومحاضرات لتزويد معارفهم.

دور الممارس العام كمخطط:

مجموعه الأنشطة التي يقوم بها الممارس العام لمساعدة انساق التعامل على تحقيق الهدف من خلال تحديد الأولويات للمهام والمسئوليات بناء على دراسة الواقع لتحديد المشكلات والإمكانيات والموارد المتاحة لمواجهة الموقف(٦٩).

وعلى هذا يمكن تناول دور المخطط مع المراهق الكفيف كما يلي:

- يقوم بوضع الخطة وتنفيذها وتحديد الأولويات.
- مساعدة انساق التدخل على تحقيق الهدف من التدخل لتنمية مهارتهم الحياتية.

دور الممارس العام كتربوي:

مساعدة نسق العميل على التزود بالمعارف والمعلومات التي يحتاجها لكي يتعامل مع مشكلته أو الموقف الذي يوجد فيه ومساعدة نسق العملاء وممارسة سلوكيات واكتساب مهارات جديدة قد تكون نماذج بديلة للسلوكيات والمهارات الحالية(٧٠) .

وفي هذا الدور يقوم الممارس العام كتربوي مع المراهق الكفيف بالاتي:

- يساعد المراهق المكفوف على تنمية مهاراته الحياتية.
- تزويد المراهق المكفوف و الأنساق الأخرى بالمعلومات والمعارف التى تمكنهم من حل مشكلاتهم وإشباع احتياجاتهم وكيفية استغلال قدراتهم وإمكانياتهم وتنميتها.
- العمل على تنظيم الندوات والمحاضرات في كافة المجالات سياسية – ثقافية – اجتماعية لإكسابهم معلومات.

- تقديم النصائح وخاصة فيما يتعلق بمستقبلهم.

دور الممارس العام كمنسق

يعمل على زيادة كفاءة توصيل الخدمات للعملاء المستحقين لها وذلك من خلال اتصالاته وعلاقته بالمؤسسات الأخرى، التضارب والازدواج في الخدمات والتنسيق بين الخدمات التي يقدمها لها المؤسسات المختلفة(٧١).

ويتضح دور الممارس العام كمنسق مع المراهق الكفيف ما يلي:

* زيادة الكفاءة في توصيل الخدمات
* منع الازدواج والتضارب في تقديم الخدمات
* إيجاد علاقات بين المؤسسات المقدمة للخدمة.

دور الممارس العام كمقدم تسهيلات.

الجهود التي يقوم بها بالتعاون مع غيره من المتخصصين في تنفيذ الخطط والبرامج التي تقدم داخل المؤسسات الموجودة في المجتمع بهدف الوصول الفعلي لإشباع الاحتياجات وحل المشكلات إلى جانب إكساب خصائص تساعد على التكيف مع المجتمع وإكساب المهارات وتحقيق المناخ الابتكاري وممارسة الديمقراطية تعلما وسلوكا(٧٢).

يتميز دور الممارس العام كمقدم تسهيلات مع المراهق الكفيف في:

* تعريف المعاقين بإمكانات و موارد و أماكن الخدمات.
* كيفية الحصول على هذه الخدمات.
* تسهيل الاشتراك في الأنشطة وتكوين الجماعات.

* مساعدتهم على التكيف مع الأعضاء وإكسابهم المهارات.

دور الممارس العام كمطالب (كمدافع):

هو دور فعال وتوجيهي ويكون فيه الأخصائي الاجتماعي مطالب لانساق العميل عندما يكونوا محتاجين للمساعدة وتكون المؤسسات الموجودة في المجتمع غير مهمته بالمساعدة ويحاول أن يبرهن ويقنع المؤسسات بحاجات انساق العميل[٧٣].

يتضح من خلال دور الممارس العام كمطالب مع المعاقين أن يقوم بالاتي:

* مدافع لاحتياجات المعاقين وكافة الأنساق الأخرى.
* إثارة الري العام حول احتياجات ومشكلات المراهق الكفيف.
* التأثير على المؤسسات لتقديم الخدمات لهم.
* إجراء تعديلات وتغييرات في سياسة مركز الشباب.

دور الممارس العام كوسيط:

يقوم الممارس العام بتيسير توصيل العملاء بالمؤسسات الموجودة في المجتمع وحصوله على الخدمة المطلوبة وعليه ان يتعرف على احتياجات العملاء وقدرتهم على استخدام المصادر والخدمات الموجودة والمتاحة لإشباع هذه الاحتياجات ومطالب بالتعرف على طبيعة البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة والخطوات العملية المطلوبة للحصول على هذه الخدمات[٧٤].

ويرتكز دور الممارس العام كوسيط مع المراهق الكفيف في:

- تيسير توصيل المعاقين بمؤسسات المجتمع للحصول على الخدمات.
- معرفة احتياجاتهم لإشباعها.

- معرفة البرامج والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.
- الخطوات المطلوبة الوصول على هذه الخدمات.

دور الممارس العام كمقوم

الجهود المنتظمة التي تبذل للتأكد من مدى النجاح في تحقيق الأهداف المحددة التي تم الاتفاق عليها بين الممارس العام وانساق التدخل من خلال التعاقد بينهم(٧٥).

وعلى هذا يمكن تناول دور الممارس العام كمقوم مع المراهق الكفيف كما يلي:

- التحقيق من مدى فاعلية الخدمات المقدمة لمعاقين.
- تحديد الصعوبات والمعوقات التي واجهت تحقيق هذه الخدمات
- محاولة وضع البدائل لمواجهة المعوقات وتقديم هذه الخدمات.

المتطلبات النظرية للدراسة فى اطار الممارسة العامة مع المراهق الكفيف:

وسوف يقوم الباحث بالاعتماد على ثلاث نظريات أساسيه في تدخله المهني مع المراهق الكفيف لتنمية مهاراته الحياتية وهى نظرية الاتصال، نظرية الأنساق العامة، المنظور الايكولوجي، وسنقوم بعرض موجز لكل نظرية.

(أ) نظرية الاتصال:

يعتبر مفهوم الاتصال من المفاهيم الشائعة الاستخدام، وهذا يرجع لدينامية الاتصال من جهة، وتناول الباحثين له من زوايا عديدة ومتنوعة وفي عصور مختلفة(٧٦).

وتمثل الغاية الرئيسية من الاتصال هو تأكيد وصول المعاني أو الرسائل بين بني البشر سواء بالأسلوب المباشر أو الجماهيري، أي أن المطابقة في المعني بين طرفين علي ما بينهما

من مسافة كما في الاتصال الجماهيري يعنى فعالية الاتصال وهو ما يميز الاتصال بين الانسان، وهو اي شكل من الاشكال التي يبتكرها الانسان من اجل التواصل مع غيره، ومن ثم فان النشاط الاتصالي هو امتداد للوجود الانساني بمعني اذا غاب الفرد فلا وجود اتصال له[٧٧].

ويتضح لنا أن الاتصال الفعال من أهم الوسائل التي نحتاجها بشكل يومي وبصور متعددة في التفاعل مع الآخرين، وعن طريق الاتصال بمختلف أشكاله نستطيع أن نؤثر ونتأثر بالآخرين. وبلا شك أن الاتصال الفعال هو إحدى الوسائل الناجحة التي يستطيع الممارس العام استخدامها من أجل مساعدة الأبناء و في المساعدة في حل مشكلاتهم[٧٨].

مفهوم الاتصال:

يعرف الاتصال بأنه" حوار بين طرفين احدهما مرسل يبدأ بالكلام او الاشارات و نوعا من التعبيرات والآخر مستقبل يتلقي رسالة المرسل، ويتفاعل معه علي نحو مباشر باستجابة لفظية او غير لفظية معينة[٧٩].

ويعرف أيضاً بأنه" لون من ألوان الإقناع يتم عن طريق حث الآخرين علي تأييد أو معارضة فكرة أو موضوع معين[٨٠].

وحين النظر إلي تعريف نظرية الاتصال نجده بأنه مجموعة من المفاهيم المتعلقة بطرق تبادل المعلومات بين الناس، ومن العناصر الأساسية لنظرية الاتصال (المُرسل، المُستقبل، تحليل المحتوي، الرسالة، التغذية العكسية)[٨١].

ان نظرية الاتصال تقدم علاقة ارتباطية مفيدة بين العديد من نظريات مهنة الخدمة الاجتماعية حيث إن الكثير من الطاقة اللازمة لحفظ حالة التوازن لأي نسق مثل(الفرد– الأسرة– الجماعة9 تتكون أساساً من المعلومات وردود الأفعال لهذه المعلومات ، والعديد من

نظريات الشخصية المستخدمة في الخدمة الاجتماعية مثل سيكولوجية الذات التي تهتم بكيفية تعامل الإنسان مع الواقع وهذا أيضاً يعتمد علي الاتصال ، فالاتصال يعد جزء اساسي للممارس العام في الخدمة الاجتماعية لفهم المواقف(٨٢).

وظائف الاتصال:

لقد وضع Lasswell, Harold D. مجموعة من الوظائف التي يقوم بها الاتصال وهي(٨٣):

١- مسح المحيط واستجلائه: أي جمع ونشر المعلومات لما يقع في المحيط من أحداث.

٢- ربط أجزاء المجتمع من أجل إحداث تجاوب موحد ازاء الاحداث المحيطة.

٣- نقل الموروث الاجتماعي ونشره: أي ما تقوم به وسائل الاتصال من نقل للمعارف والقيم والمعايير والتقاليد الاجتماعية من جيل إلي جيل والتعريف بها.

وهناك بعض الوظائف الاخري للاتصال منها(٨٤):

١- التوجيه: ويقصد به تكوين اتجاهات فكرية في الافراد يراها المجتمع صالحة ومحققة لأهدافه.

٢- التثقيف: وهو تزويد الافراد والجماعات بعناصر معرفيه جديدة.

٣- الترفيه: وذلك بإزالة الضغوط والتوتر الناجمين عن تعقيد الحياة وقيودها المتزايدة.

٤- التعرف الاجتماعي: وذلك من خلال خلق فرصاً للاحتكاك وتقارب الافراد والجماعات علي المستويين العقلي والعاطفي.

وهناك من يري أن وظائف الاتصال تكمن في وظيفتين هما(٨٥):

١- العمل علي زيادة قدرة الأفراد علي التكيف الاجتماعي المتبادل.

٢- العمل علي زيادة درجة اندماج الذات في (النحن).

مقومات الاتصال الفعال:

واهم المقومات التي تضمن كفاءة وفاعلية العملية الاتصالية كما يلي[٨٦]:

١- توفر مهارات الاتصال.

٢- الوضوح والتناسق بين مكونات عملية الاتصال.

٣- القدة علي مقاومة المؤثرات الخارجية والذاتية.

٤- تنشيط السلوك الاتصالي.

٥- بيئة الاتصال

عناصر عملية الاتصال :

لقد ظهرت العديد من النماذج والتي تطورت من الطبيعة الثنائية إلى الطبيعة الدائرية، والتي على ضوئها تتكون عملية الاتصال من عدة عناصر وبناء علي نموذج Lasswell, Harold نجدها تتمثل في خمس عناصر أساسية هي[٨٧] :

١- من ؟، المصدر أو المرسل، يقول ماذا ؟ الرسالة، بأية وسيلة ؟ القناة، لمن ؟ المتلقي أو المستقبل، وبأي تأثير ؟ رجع الصدى أو رد الفعل .

وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية:

وسائل الاتصال التي يمكن أن يستخدمها الممارس العام كثيرة ومتعددة ولكل منها مزايا وعيوب ، إلا أن نجاح الممارس العام في تحقيق أهداف عملية الاتصال إنما يوقف علي ملائمة هذه الوسيلة لتحقيق اتصال جيد مع أنساق العملاء ومن هذه الوسائل[٨٨]:

- المعسكرات.
- الرحلات.
- المقابلات الشخصية.
- المحاضرات.
- الحفلات.
- الندوات.

(ب) نظرية الأنساق العامة:

وتعود أصول استعمال أفكار النظم في الخدمة الاجتماعية إلي نظرية النظم العامة Von Bertalanffy 1971 وهى نظرية بيولوجية تفترض بأن كل الكائنات الحية عبارة عن نظم تتكون من نظم ثانوية وهى بدورها جزء من نظم عظمي وبهذا فإن الانسان يعد جزءاً من مجتمع ويتكون من نظم دائرية وخلايا وهذه بدورها تتكون من ذرات تكونت من جزيئات اصغر(٨٩).

ونظرية الأنساق العامة هي واسعه للفهم العام ويمكن تطبيقها في البيئات المختلفة.

فالنسق عبارة عن الكل الذي يتضمن أجزاء ومكونات وهناك تفاعل بين أجزاء ومكونات النسق ولكي يتم فهم أي نسق يجب دراسته داخل السياق المتكامل كما أن نظرية الأنساق توصف التفاعلات والعلاقات بين أجزاء النسق الواحد(٩٠).

وذلك على اساس أن كل نسق له تركيب بنائي يتناسب مع طبيعة نشاطه والأهداف التي وجدت لتحقيقه ونظرية النسق الاجتماعي تهتم بجميع العناصر المكونة للنسق حيث أن هذه النظرية تعتبر أن المنظمة كل متكامل متفاعل في نفس الوقت لذا فعند تحليل أى منظمه يجب النظر إليها من خلال الأفراد والجماعات الذين يكونوها واتجاهاتهم وادوارهم وقدراتهم واحتياجاتهم كذلك التنظيم الرسمي ومصادر القوى فيها والعلاقة بينهما وبين البيئة التي توجد فيها(٩١).

وتقوم نظرية الأنساق العامة على مجموعه من الفرضيات فهي تفترض بأن الأنساق الحية Living System وغير الحية non living system النظر إليها والتعامل معها على أساس أنها انساق لها مواصفتها الخاصة والتي تستحق الدراسة والتمعن وأنها تنظر إلي العالم على أساس وترابطي فكل كيان قائم بذاته ينظر إليه من ناحية علاقاته بالكيانات الأخرى والتي تؤثر وتتأثر به ولا ينظر إليه من ناحية الخصائص المكونة له

كما تفترض بأن الكل اكبر من مجموع الأجزاء المكونة له.

مفاهيم نظرية الأنساق:

- النسق: وهو ذلك الكل والذي يتكون من أجزاء متداخلة فيما بينها ومعتمدة على بعضها البعض(٩٢).

والواقع أن كلمة نسق في ابسط معانيها تشير إلي قيام هذه الوحدة الشاملة التي تتألف من عدد كبير من العناصر والمكونات المتفاعلة على الرغم من كثرتها وتفقدها بل وتناقضها في كثير من الأحيان(٩٣).

- الحدود: والحدود خطوط وهميه لا وجود لها وهي تستخدم لتحديد نسق ما وتعريفها يتم حسب المحكات والمعايير المستخدمة من قبل الأخصائي الاجتماعي.

أن مفهوم حدود النسق يقدم للممارس العام أسلوبا جديداً لملاحظة الأنساق التي يعمل معها فهو يخبره بما يجب أن يهتم به والطرق التي يستخدمها والخدمات التي يقدمها عبر حدود النسق الاجتماعي(٩٤).

- التغذية العكسية: تحدث عن طريق عمل استيراد وتصدير الطاقة والتي عن طريقها يتم تفاعل الأنساق مع البيئة الخارجية وتعتمد الأنساق على عملية التغذية العكسية لتقويم أداءها وتعديل مسارها.

- فقدان الطاقة: وتصل الأنساق مرحلة فقدان الطاقة إذا بدأت بتصدير طاقه اكثر من تلك التي تستوردها. فمرحلة فقدان الطاقة يقصد بها النقص في مخزون النسق من الطاقة والناتج من تصديره طاقه اكثر من تلك التي يستوردها.
- تخزين الطاقة: وتصل الأنساق إلي مرحلة تخزين الطاقة إذا بدأت تستورد طاقه اكثر من تلك التي تصدرها فعملية تخزين الطاقة هي الزيادة في مخزون النسق من الطاقة والناتج عن ميل النسق للأخذ من البيئة الخارجية اكثر مما يقدم لها.
- التوازن: وتسعى الأنساق الحية سعياً حثيثاً من خلال عمليتي استيراد وتصدير الطاقة إلي الوصول لمستوى التوازن بحيث لا تصدر ولا تستورد طاقه اكثر مما يجب[٩٥].

(ج) المنظور الايكولوجي ECOLOGICAL PERSPECTIVE:

يعتمد الممارس العام في عمله على مفاهيم مدخل النسق الايكولوجى الذي يوضح التفاعلات والتحولات التي تحدث بين النسق وبيئته حيث يوضح هذا المخل نسق العميل وبيئته على مستويات مختلفة المستوى الصغير والمستوى المتوسط والكبير كوحدات متكاملة متفاعلة[٩٦].

كما أن منظور الأنساق الايكولوجية يساعدنا على إدراك أننا لا نستطيع أن نفهم أداء الفرد بدون فحص المحيط البيئي الذي يعيش فيه كما أن هذا المنظور ينبهنا أيضا بأن الناس يشكلون بيئاتهم كما انهم أيضا يتشكلون بواسطة تلك البيئات[٩٧].

ولقد تعددت المحاولات من جانب العلماء لتعريف مدخل الأنساق الايكولوجية ومن هذه التعريفات ما يلي:

هو إطار يتضمن التركيز المتزايد والمتعادل على كل من الأنساق وعناصر البيئة في نفس الوقت والتركيز على الحاجات الانسانية في إطار الموارد البيئية.

هو مدخل علمي لمساعدة الأنساق إذا واجهته مشكلات حياتيه من خلال توفير البيئة الاجتماعية واستثمار إمكانياتها لتحقيق افضل أداء ممكن لوظيفته الاجتماعية[٩٨].

مفاهيم منظور النسق الايكولوجي:

توجد عدة مفاهيم يستند عليها هذا المنظور ومن أهم هذه المفاهيم ما يلى:

* مفهوم البيئة: يمكن اعتبار البيئة عبارة عن طبقات وأنسجه والطبقات هي البيئة الاجتماعية بينما الأنسجة هي الزمن والفراغ والبيئة الاجتماعية هي البيئة التي يعيش فيها الناس مع الآخرين على مستويات متعددة الأنساق.

* التطابق بين الفرد والبيئة: وهو الانسجام الحقيق بين حاجات الفرد أو الجماعات ونوعياتهم وحقوقهم وأهدافهم وقدراتهم ونوعية وسمات بيئاتهم الاجتماعية والطبيعية في إطار محتوى ثقافي وتاريخي معين[٩٩].

* التكيف: وهي عملية مستمرة في اتجاهين كعملية تبادليه بين الفرد والبيئة تعتمد على تعبيرات سلوكية معرفية قائمه على الحس والإدراك يستخدمها الأفراد للحد من أو لرفع معدل التلاؤم بينهم وبين البيئة أو إلي تغيير الأفراد أنفسهم أو كل منهما ثم القيام بعملية تعديل لتوائموا مع تلك الخبرات والتغيرات التي تحدثها البيئة.

* ضغوط الحياة: حيث تنشأ صعوبات الحياة عن قضايا حياتيه تمر بها الأنساق فى حياتهم ويرون أنها أكبر من إمكاناتهم ومواردهم الشخصية والبيئية بدرجه تجعل التعامل معها والتحكم فيها أمرا صعباً وبالتالي ينتج عنها شعور النسق بالقلق والخوف وعدم السيطرة عليها.

* الضغط: وهو الاستجابة الداخلية لعناصر ضغوط الحياة وتتسم بحالة من عدم الاتزان العاطفي للنسق.

* التدابير التوافقية: وتشير إلي طبيعة السلوكيات النشطة التي تصمم للتعامل مع المطالب التي يفرضها عنصر ضغوط الحياة بهدف رفع معدلات التلاؤم مع البيئة عن طريق تحسين نوعية التبادل وتحقيق معدلات أعلى من الارتباط والكفاءة وتحقيق الذات.

* الارتباطية: وتشير إلي العلاقات كقدرة داخليه للكائن البشرى ومنها علاقات الصداقة والقرابة المباشرة وإلي الشعور بالانتماء الذي يعتبر ضرورة بيولوجية واجتماعيه للإنسان من خلال مراحل حياته.

* الكفاءة: وتشير إلي أن الأنساق من اكثر الكائنات الحية المدفوعة فطرياً للتأثير في البيئة التي يعيش فيها من اجل البقاء لذا لا بد أن تتاح له الفرصة المناسبة ليقوم بإجراءات فعاله في بيئته تنمى الإحساس بالكفاءة والاقتدار والدافعية المستمرة للعمل خاصة وان شعور الإنسان بالكفاءة والقدرة يسهم في مواجهة مشكلاتهم (١٠٠).

المراجـــع

(١) يوسف محمد عبدالحميد: الخدمة الاجتماعية رؤي معاصرة واتجاهات حديثة،(الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٨)، ص٧.

(٢) هناء حافظ بدوي: مدخل لدراسة أجهزة تنظيم المجتمع، (لإسكندرية دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٢)، ص٥.

(٣) محمد سيد فهمى: ادوار الاخصائي الاجتماعي في المجال النفسي والعقلي، (الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٩)، ص ٣٣.

(٤) ماهر أبوالمعاطي علي: مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم الدراسة المهنية للدول العربية، (القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، ٢٠٠٢)، ص٥٢.

(٥) يوسف محمد عبدالحميد: مرجع سبق ذكره، ص ٢٨٦.

(٦) حسين حسن سليمان وآخرون: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، (بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ٢٠٠٥)، ص ص ٢٤، ٢٥

(٧) Pamels, S London "Generalist and Advanced Generalist practice" in Richard L. Edwardsm Edwards M ed - in – Chief (Encyclopedia of social work, 19th Envoi Washington (D.L NASW pressm 1995) p. 1120

(8) ibid p. 1101

(٩) لمياء حسنى عبدالله: استراتيجية الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية،(الاسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠١٩)، ص ٤٢.

(10) Robert Barker: the social work Dictionary (Washington NASW press 1999) p.192

(١١) ماهر أبوالمعاطي علي: مدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتعامل مع المشكلات والظواهر الاجتماعية، (ورقة عمل بالمؤتمر العلمي الدولي الثالث عشر، كلية خدمة اجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠)، ص ٢٠.

(١٢) ماهر ابوالمعاطى على وآخرون: مقدمة فى الخدمة الاجتماعية (المقومات – المجالات – الطرق – الممارسة العامة)، (جامعه حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠١٢) ص ٢٨١.

(١٣) جمال شحاتة حبيب: قضايا وبحوث واتجاهات حديثة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٠)، ص١٧.

(١٤) أحمد محمد السنهوري: الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين، ط٥، (القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٢)، ص٤٦٢.

(١٥) عادل محمد موسي، جمال شحاته حبيب: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،٢٠١٩)، ص ٢٩٧.

(١٦) جمال شحاتة حبيب: قضايا وبحوث واتجاهات حديثة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية مرجع سبق ذكره، ص ٢٧.

(١٧) ماهر أبوالمعاطي: مداخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع المشكلات والظواهر الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص٢٠

(18) Tolson , E. R , Generalist , practice: A task – centered approach. (New Yourk: Colombia University pres , 1998) , P 2

(19) Kirst - Achman , k Understanding generalist practice. Chicago: Nelson- Hall Publishing. 1994 , P607

(٢٠) جمال شحاتة حبيب: الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٨)، ص ص ٥٧: ٥٨

(٢١) لمياء حسنى عبدالله: استراتيجية الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٨٥.

(٢٢) عادل موسي جوهر وآخرون: مدخل الخدمة الاجتماعية: التطور، الطرق، المجالات، (جامعه حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٩)، ص ص ٤٢٦: ٤٢٧.

(٢٣) ماهر أبوالمعاطي على: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين، (القاهرة: مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي،٢٠٠٠)، ص١٣٥.

(٢٤) عادل محمود مصطفي: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ومشكلات جماعات الأطفال المعاقين ذهنياً القابلين للتعلم، (بحث منشور بالمؤتمر العلمي الثامن عشر، المجلد الرابع، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٥)، ص ١٦٣٣.

(٢٥) أحمد محمد السنهوري، ماهر أبوالمعاطي على: الممارسة العامة المتقدمة هوية التخصص في مجالات الخدمة الاجتماعية، (بحث منشور بالمؤتمر العلمي الثاني عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩٩)، ص٧.

(٢٦) محمود محمد أحمد صادق: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال دمج المعاقين سمعياً بمدارس التعليم العام، (بحث منشور بالمؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الرابع، ٢٠٠٥)، ص١٧٨٩.

(27) Sheafor, others: Techniques and Guidelines for Social work Practice (Boston, Allyn & Bacam, 5th ed, 2000) p.88.

(٢٨) ماهر أبوالمعاطي علي: الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين، مرجع سبق ذكره، ص١٣٦.

(٢٩) محمد سيد فهمى: الخدمة الاجتماعية بين الطرق التقليدية والممارسة العامة، ط١، (الاسكندرية، مكتبة الوفاء القانونية، ٢٠١٤)، ص ٢٧٣.

(٣٠) ماهر أبوالمعاطي علي وآخرون: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي ورعاية الشباب، (جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، ٢٠٠٢)، ص ص ١٣١: ١٣٢.

(31) Brenda Dubois and karla krogsrrad miley: social work an empowering profession , allgn and bacon, boston, 1992 , p p 48: 50.

(٣٢)عادل محمد موسي، جمال شحاته حبيب: مرجع سبق ذكره، ص ٣٠١.

(٣٣) حسين حسن سليمان وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٢١٦

(٣٤) نجلاء احمد المعيلي: فاعلية برنامج التدخل المهنى بالممارسة العامة لخدمة الاجتماعية للتأهيل الاجتماعي للاطفال جامعي القمامة" دراسة مطبقة"، (الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠١٩)، ص ١٢٢..

(٣٥) أحمد محمد السنهوري: موسوعة منهج الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادى، الطبعة السادسة، الجزء الثالث، (القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٧)، ص ٢٦٦.

(٣٦) جمال شحاته حبيب: الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، (الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٩)، ص ص ١٢٧: ١٣٥

(٣٧) ماهر أبوالمعاطي على: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية "أسس نظريه ونماذج تطبيقيه" (سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية الكتاب العشرون)، (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٢)، ص ٢٧١.

(٣٨) عادل موسى جوهر وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٤٣٥.

(٣٩) أحمد محمد السنهوري: موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادي، مرجع سبق ذكره، ص ص ٢٦٦: ٢٦٧.

(٤٠) جمال شحاته حبيب: الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ١٤٣.

(٤١) ماهر أبو المعاطي: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أسس نظرية ونماذج تطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص ص ٢٠٨: ٢١٥

(٤٢) أحمد محمد السنهوري: موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديدات القرن الواحد والعشرين، مرجع سبق ذكره، ص ص ٢٦٤، ١٦٥.

(٤٣) عادل موسي جوهر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ٤٣٥.

(٤٤) عبد العزيز فهمي النوحي: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية عملية حل المشكلة ضمن اطار نفسي/ ايكولوجي، ط٦، (القاهرة، سمير للطباعة، ٢٠٠٧)، ص ص ٢٣٥ – ٢٤٠.

(٤٥) ماهر أبوالمعاطي الدسوقي: استراتيجيات وأدوات التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ص٨٤: ١٥٣

(٤٦) ماهر أبوالمعاطي علي: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أسس نظرية ونماذج تطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص٢٤١.

(٤٧) عبد العزيز فهمي النوحي: مرجع سبق ذكره، ص ص ٢٧٥: ٢٧٦.

(٤٨) ماهر أبوالمعاطي على: مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج في تعليم وممارسة المهنة في الدولة العربية، مرجع سبق ذكره، ص ص ٣٨١: ٣٨٢.

(٤٩) نصيف فهمي منقريوس: مقياس مهارات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات،(بحث منشور المؤتمر العلمى الخامس عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢)، ص ٣٩٣.

(٥٠) عادل محمد موسي جوهر وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٤٣٦

(٥١) ماهر ابوالمعاطى على، نصيف فهمى منقريوس: مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، اسس نظرية – حالات تطبيقية،(جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠١٠)، ص ص ٥٩: ٦٠

(٥٢) أحمد شفيق السكري: مرجع سبق ذكره، ص ١٨٦.

(٥٣) جمال شحاتة حبيب: الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ص٢٠٤: ٢٠٥

(٥٤) عبد العزيز فهمي النوحي: مرجع سبق ذكره، ص ٢٩٦.

(٥٥) عادل موسى جوهر وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص ٤٣٦.

(٥٦) جمال شحاتة حبيب: الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٢١٥

(٥٧) عبد العزيز فهمي النوحي: مرجع سبق ذكره، ص ٣٠٨.

(٥٨) ماهر أبوالمعاطي علي: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أسس نظرية نماذج تطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص ٢٥١.

(٥٩) جمال شحاتة حبيب: الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص ٢٢٢.

(٦٠) نفس المرجع السابق: ص ٢٢٥ نقلاً من Halley A.Kopp ; Austin n,Deivering Human seruices , Alearing Approach To Practice N.Y, Longmsn , 1998

(٦١) ماهر أبوالمعاطى على: الخدمة الاجتماعية فى مجال الدفاع الاجتماعى، معالجة للإنحراف والجريمة فى إطار الممارسة العامة، ط ٥، (جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٥)، صـ٤٢٥.

(٦٢) احمد شفيق السكرى: مرجع سبق ذكره، صـ ٢١٩.

(63) Robert L. Barker: The Social work Dictionary ،4 th Ed , Washing ton , Dc , N.A.S.W. Press, 1999. P. 195.

(64) Charles H. Zastrow: The Practice of Social work , 6 th Ed , London , Brooks , cole publishing Company , 1999 , p.18.

(٦٥) أحمد محمد السنهورى: الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادى والعشرين، ج١، ط ٥، (القاهرة دار النهضة العربية، ٢٠٠٠)، صـ ٤٨٣.

(٦٦) عبد العزيز فهمى النوحى: مرجع سبق ذكره، ص ص ٢٧١: ٢٧٢.

(٦٧) جمال شحاته حبيب وآخرون: الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي، (من منظور الممارسة العامة)، (جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعى، ٢٠٠٥)، صـ صـ ٣٨٨: ٣٨٩.

(٦٨) ماهر أبوالمعاطى على: الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية فى المجال التعليمي فى رعاية الشباب، مرجع سبق ذكره، ص ٢٩٣.

(69) Charles H.Zastrow: Introduction to Social work and Social welfare , 7 th Ed , London , Brooks , cole publishing Company , 2000 , p.292.

(٧٠) نجلاء احمد المعيلي: مرجع سبق ذكره، صـ ١٢٦.

(٧١) عبد العزيز فهمى النوحى: مرجع سبق ذكره، ص ٢٩٥.

(٧٢) ماهر ابوالمعاطى على: الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الشباب، (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠١)، ص١١٤.

(٧٣) احمد محمد السنهورى: موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الواحد والعشرين الميلادى، الجزء الثانى،(القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠٠٦)، ص ١٨٨.

(٧٤) نجلاء احمد المعيلي: مرجع سبق ذكره، صـ ١٢٦ص ١٢٧.

(٧٥) ماهر ابوالمعاطى على: الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية فى المجال التعليمي ورعاية الشباب، مرجع سبق ذكره، ص٢٩٨.

(٧٦) الدسوقي عبده ابراهيم: وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، (الاسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ٢٠٠٤)، ص: ١١.

(٧٧) امال سعد متولي: مبادئ الاتصال بالجماهير ونظرياته، (طنطا، دار ومكتبة الاسراء للطبع والنشر والتوزيع، ٢٠٠٧)، ص: ص ١٠٧: ١٢١.

(٧٨) بتصرف من الباحث.

(٧٩) نصيف فهمي منقريوس: الاتصال بين الجوانب الانسانية والتكنولوجية المعاصرة، (الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠١٠)، ص: ٢٠.

(٨٠) عادل بن عبدالله العوضي وآخرون: العلاقات العامة (النظرية والتطبيق)، (الكويت، الشركة الكويتية العربية للدعاية والاعلان والنشر والتوزيع، ٢٠٠٤)، ص: ٢١٩.

(٨١) أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره، ص: ١٠٠.

(82) Malcolm Payne: MODERN SOCIAL WORK THEORY(London, Macmillan edition 2th, 1997) p 164.

(83) Lasswell, Harold D: The Structure and Function of Communication on Society ,in: The Process and Effects of Mass Communications, Eds,: in Wilbur schramm and Donald Roberts. Urbna: University of Illinois Press, 1997. Pp 84:99.

(٨٤) الدسوقي عبده ابراهيم: وسائل واساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، مرجع سبق ذكره ص: ص ٣٤: ٤٤.

(٨٥) نصيف فهمي منقريوس: الاتصال بين الجوانب الانسانية والتكنولوجية المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص: ٤٢.

(٨٦) نصيف فهمي منقريوس: (نفس المرجع السابق)، ص: ص ٧٥: ٧٦.

(87) Lasswell, Harold D: Op. Cit. Pp 111:115.

(٨٨) سلوي عثمان الصديقي، هناء حافظ بدوي: أبعاد العملية الاتصالية " رؤية نظرية وعملية وواقعية" مرجع سبق ذكره، ص: ص ١٣٩: ١٤١.

(٨٩) مالكولم باين: نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة، ترجمة حمدى محمد ابراهيم منصور وسعيد عبدالعزيز عويضة، (الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠١٠)، ص: ١٥٣

(90) Scott W. Boyle and others: Practice in Social Work (New York ,Pearson education Inc,2000)p. 57

(٩١) محمد رفعت قاسم: العلاقة بين منظمات الرعاية الاجتماعية والمنظمات الأخرى،(بحث منشور، المؤتمر العلمي الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة القاهرة، فرع الفيوم، ٢٠٠٠)، ص ٣٥٩.

(٩٢) جمال شحاته: الممارسة العامة منظور حديث، مرجع سبق ذكره، ص ص ٩٥-٩٦.

(٩٣) نصيف فهمي منقريوس: النظريات العلمية والنماذج المهنية بين البناء النظري والممارسة في العمل مع الجماعات، (الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،٢٠٠٩)، ص ٢٣٦.

(٩٤) ماهر أبوالمعاطي على: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية "أسس نظريه ونماذج تطبيقيه" مرجع سبق ذكره، ص ٣٥٦.

(٩٥) جمال شحاته حبيب: الممارسة العامة، منظور حديث، مرجع سابق، ص ص ٩٦:٩٧.

(٩٦) جمال شحاته حبيب: قضايا وبحوث واتجاهات حديثه في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية، (الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث،٢٠١٠)، ص ٢١.

(٩٧) احمد محمد السنهورى: موسوعة منهج الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية مرجع سبق ذكره، ص ١٢١.

(٩٨) ماهر أبوالمعاطي على: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية "أسس نظريه "، مرجع سبق ذكره، ص ٣٥٩

(٩٩) جمال شحاته حبيب: الممارسة العامة منظور حديث، مرجع سبق ذكره، ص ٧٤.

(١٠٠) ماهر أبوالمعاطي على: الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية "أسس نظريه، مرجع سبق ذكره، ص ص ٣٦٤ -٣٦٩.